

Tilsynsrapport for Privat Leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp

Kærkommen

Uanmeldt tilsyn

December 2014

Indholdsfortegnelse

1	Fakta om tilsynet	3
2	Samlet tilsynsresultat.....	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultat	4
2.2	Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger.....	5
2.3	Oversigt over resultater for de enkelte mål	6
3	Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer	7
4	Tilsynets formål og indhold.....	28
4.1	Indhold og metode	28
4.2	Vurderingsskalaen	29
5	Yderligere oplysninger	30
5.1	Underskrifter	30
6	Bilag - Høringssvar for fejl og opklarende informationer	31
7	Bilag – Formel høring.....	34

1 Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metoder kort.

Leverandørens navn og adresse
Kærkommen, Nimbusparken 24 3 th., 2000 Frederiksberg
Leder
Camilla K. Andresen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10 og 11. december 2014
Datagrundlag
<p>Tilsynet omfatter 12 borgere med forskellig plejetyngde. Tilsynet gennemføres på hverdage i dagtimerne.</p> <p>Borgerne er fordelt i 3 kategorier afhængigt af, hvor meget hjælp de modtager.</p> <p>Fordelingen har været:</p> <p>2 borger er visiteret til hjælp mellem 0 – 2 timer om ugen.</p> <p>5 borgere er visiteret til hjælp mellem 2 – 8 timer om ugen, fordeles på 3 der har haft tilsyn i dagtimer, og 2 der har haft tilsyn i aftenvag.</p> <p>5 borgere er til mere end 8 timers hjælp om ugen, fordeles på 3 der har haft tilsyn i dagtimer, og 2 der har haft tilsyn i aftenvag.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af borgeren og dennes hjem samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Alle 12 borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Hos 1 borger taler tilsynet med borgernes ægtefælle, da borgeren var afatisk og alment svækket.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 12 medarbejdere:</p> <p>5 social- og sundhedshjælpere</p> <p>1 sygehjælper</p> <p>1 servicemedarbejder</p> <p>4 ufaglærte hjælpere.</p> <p>1 medarbejder har deltaget i interview i forhold til 2 borgere.</p>
Tilsynsførende
<p>Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM</p> <p>Konsulent Kirsten Thornval, Sygeplejerske</p>

2 Samlet tilsynsresultat

BDO KR har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos Privat leverandør Kærkommen. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende kvalitative samt kvantitative analyse heraf, har BDO KR vurderet Privat leverandør Kærkommen til at være godkendt med mangler ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor.

Samlet vurdering	
	<p>Godkendt</p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Forholdene i Hjemmeplejen vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.</p>
x	<p>Godkendt med mangler</p> <p>Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.</p>
	<p>Alvorlige fejl og mangler</p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>

Det ovennævnte vurderingsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn på ældreområdet i Københavns Kommune (Tilsynskoncept 2014)

2.1 Begrundelse for tilsynsresultat

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor.

Styrker
<p>Der er sammenhæng mellem de leverede ydelser og borgernes tilstand.</p> <p>Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og borgerne angiver, at de ved, hvordan de kan få hjælp til at klage.</p> <p>Borgerne modtager de planlagte besøg, og oplever generelt, at de modtager den hjælp, der er beskrevet i døgn- og ugeplanen.</p> <p>Kvaliteten af den praktiske hjælp er generelt tilfredsstillende, og kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende.</p> <p>Borgerne oplever, at de har god kontakt til de faste medarbejdere, og føler sig respekteret i hverdagen.</p> <p>Borgerne får deres medicin som aftalt, og medarbejderne er bekendt med og kan beskrive, hvad der skal kontrolleres, inden medicinen gives.</p>

<p>Medarbejderne har generelt kendskab til borgeren og til døgn – og ugeplanen, og alle medarbejdere kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding til gruppeleder/ sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.</p> <p>Medarbejderne kender retningslinjerne for tidsanvendelse og aflysningsårsager.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgeren medinddrages i opgaveløsningen, samt hvilken indsats der gøres for at fastholde borgerens funktionsniveau. Medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvilke ønsker borgerne har i forhold til respekt, tiltaleform og levevis.</p>
Mangler
Tilsynet har konstateret mangler i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.
Alvorlige fejl og mangler
Der er ikke fundet "alvorlige fejl og mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.

2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos Privat leverandør Kærkommen:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der i 5 ud af 12 tilfælde ikke er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan.</p> <p>Tilsynet bemærker, at Privat Leverandør Kærkommen har en udfordring i forhold til at sikre korrekt udfyldelse af døgn- og ugeplanen, som er i overensstemmelse med "Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation" i Københavns Kommune".</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere døgn- og ugeplaner mangler beskrivelser af borgernes ressourcer og medinddragelsen af disse i opgaveløsningen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at Privat Leverandør Kærkommen i mindre tilfælde har borgere med oplevelser af en ikke tilfredsstillende tilrettelæggelse og udførelsen af den personlige pleje og praktiske hjælp.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. At Privat Leverandør Kærkommen sikrer, at der skabes sammenhæng mellem den visiterede bevilling og borgerens behov for hjælp. 2. Tilsynet anbefaler, at Privat Leverandør Kærkommen underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i udarbejdelse af døgn- og ugeplanen, således at den indeholder handlevejledende beskrivelser af alle borgerens ydelser, hvorledes de udføres i hjemmet, og hvordan borgerens ressourcer inddrages heri. 3. Tilsynet anbefaler, at Privat Leverandør Kærkommen sikrer, at alle borgere får leveret en tilfredsstillende kvalitet i opgaveløsningen med mulig hensynstagen til borgerens ønsker og vaner.

2.3 Oversigt over resultater for de enkelte mål

BDO KR's samlede vurderinger				
Det faglige skøn – kvalitativ vurdering				Pointtildeling – Kvantitativ vurdering
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Målopfyldelsesprocent
Mål 1 – Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov		x		91 %
Mål 2 – Der er sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp	x			92 %
Mål 3 – Kvaliteten af den praktiske støtte er tilfredsstillende	x			95 %
Mål 4 – Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			96 %
Mål 5 – Kvaliteten af indsatsen "medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x			83 %
Mål 6 – Borgeren inddrages og anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt	x			80 %
Mål 7 – Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			100 %

Som det fremgår af ovenstående tabel, er der i mål 1 forskellighed i det faglige skøn og pointtildelingen. Kvaliteten af visitering og borgernes behov vurderes ud fra et fagligt skøn at være godkendt med mangler, selv om der er opnået 91 %

Ifølge vurderingskriterierne, som fremgår af Tilsynskonceptet 2013, er det faglige skøn udslagsgivende for det endelige vurderingsresultat.

3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Kvalitativ vurdering - det faglige skøn						Kvantitativ vurdering - pointtildeling	
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 1 Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.		x		<p>Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en udfordring i forhold til at sikre sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgernes behov.</p> <p>Kærkommen har en udfordring i forhold til at sikre sammenhæng mellem de visiterede ydelser og borgerens døgn- og ugeplan.</p> <p>Der er sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand.</p> <p>Borgerne vurderer, at den tildelte hjælp generelt svarer til deres behov, og borgerne angiver, at de ved, hvordan man får hjælp til at klage.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding til gruppeleder/ sygeplejerske ved ændringer i hjemmet.</p>			91 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af tilsynsresultat	
							Antal
Indikator 1.1 Dokumentation Er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan?		x		Tilsynet vurderer, at Kærkommen i højere grad bør sikre at skabe sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov samt mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn- og ugeplan.	7 ud af 12 døgn- og ugeplaner beskriver den visiterede hjælp. 5 døgn- og ugeplaner er ikke opfyldte og afspejler ikke de visiterede ydelser. En borger er visiteret til aftenbesøg, men borgeren modtager ikke besøget. Tilsynet oplyses efterfølgende, at der er sendt advis til myndigheden. Hos samme borger beskrives der i døgn- og ugeplan, at borger modtager hjælp om natten (omsorgstilsyn*2). Borger modtager ikke natbesøg længere, hvilket heller ikke fremgår af bevillingen. Et andet eksempel er en borger, som er visiteret til "rengøring". Herunder skift af sengetøj, som ligger i blokken. I døgn og ugeplanen er det dokumenteret, at borger får hjælp til skift af sengeinnet, men borger varetager selv opgaven. Et tredje eksempel er en borger, som er visiteret til aftenbesøg x 2, men modtager kun 1 aftenbesøg, hvor alle opgaver er slået sammen. Det fremgår ikke af	Opfyldt	7
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	5
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	58 %

					<p>dokumentationen, at borger har ønsket et samlet besøg. Det fremgår ikke af døgn og ugeplan, at borger er visiterede til "omfattende støtte til rengøring", som leveres hver 14 dag.</p> <p>Et fjerde eksempel er en borger, som ikke er visiteret til natbesøg, men i døgn og ugeplan fremgår det, at borgeren modtager natbesøg.</p> <p>Et femte eksempel er en borger, som jævnfør døgn og ugeplanen modtager ydelser, som ikke er visiteret. Borger er visiteret til hjælp til skrald og opvask 2 x ugentlig, men modtager hjælpen dagligt. Samme borger er visiteret til "moderat personlig" støtte, hvor hjælp til støttestrømper indgår som en ydelse. Opgaven er ikke beskrevet i døgn og ugeplanen.</p>		
<p>Indikator 1.2 Observation</p> <p>Er der sammenhæng mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand?</p>	x			<p>Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den hjælp borgerne modtager og borgerens tilstand.</p>	<p>Der ses sammenhæng hos alle borgere mellem den hjælp borgeren modtager og borgerens tilstand</p>		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

Indikator 1.3 Interview borger Vurderer borgeren, at den tildelte hjælp svarer til behov?	x			Opfyldt	<p>11 ud af 12 borgere mener, at de får tilfredsstillende hjælp, og at hjælpen svarer til deres behov.</p> <p>1 borger er delvis tilfreds. Borgere vil gerne have aftenhjælp, da hun har svært ved selv at klare opgaverne.</p> <p>En ægtefælle til borger fortæller, at borgeren er blevet yderligere svækket og ikke længere magter at komme i dagcenter. Ægtefælle har et ønske om mulighed for aflastning i hjemmet nogle timer om ugen. Tilsynet opfordrer ægtefælle til at gå videre med sit ønske.</p>		Antal
						Opfyldt	11
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	96 %						
Indikator 1.4 Interview med borger Ved borgeren, hvordan man kan få hjælp til at klage?	x			Opfyldt	<p>Alle borgere tilkendegiver, at de ved, hvordan man kan få hjælp til at klage.</p>		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 1.5 Interview med medarbejder Kan medarbejderen redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til gruppeleder/ sygeplejen ved ændringer i hjemmet?	x			Opfyldt	<p>Alle medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til gruppeleder/ sygeplejersken ved ændringer i hjemmet.</p>		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
Ikke relevant	0						

					Ved ændringer i borgerens tilstand ville medarbejder dokumenterer det i borgermappen og efterfølgende gå tilbage til kontoret.	Procent af mulige point	100 %
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 2 Er der sammenhæng mellem den planlagte og den leverede hjælp	x			Tilsynet vurderer, at Kærkommen har en udfordring i forhold til at sikre korrekt udfyldelse af døgn- og ugeplanen. Tilsynet vurderer, at borgerne har modtaget alle planlagte besøg. Borgerne modtager den hjælp, der er aftalt mellem borger og medarbejder. Medarbejderne kan redegøre for retningslinjerne vedrørende aflysningsårsager og tidsanvendelse. Medarbejderne har generelt kendskab til indholdet i døgn- og ugeplanen i egen vagt.			92 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 2.1 Dokumentation Er døgn- og ugeplanen individuel og handlingsvejledende?	x			Tilsynet vurderer, at Kærkommen har forbedret sin dokumentation i døgn- og ugeplan sammenlignet med år 2013, men fortsat har en udfordring i forhold til at sikre korrekt udfyldelse af døgn- og ugeplanen.	<p>8 ud af 12 døgn- og ugeplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet og lever op til kravene til kommunens vejledning hertil.</p> <p>I forhold til 3 borgere har døgn- og ugeplanen delvise mangler.</p> <p>En døgn- og ugeplan indeholder beskrivelser, som ikke er aktuelle, da borgeren ikke længere er fysisk aktiv som tidligere.</p> <p>I en anden døgn- og ugeplan er borgerens problemstillinger beskrevet, men der mangler i højere grad handlingsvejledende beskrivelser.</p> <p>I en tredje døgn og ugeplan er rengøringsopgaverne overordnet beskrevet, men der mangler beskrivelser af hjælpen til at fjerne det daglige affald samt hjælp til på- og aftagning af støttestrømper.</p> <p>I forhold til 1 borger er døgn- og ugeplanen mangelfuldt beskrevet. I døgn og ugeplanen er opgaverne i forhold til hjælp til personlig pleje samt rengørings-</p>	Opfyldt	8
						Delvis opfyldt	3
						Ikke opfyldt	1
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	79 %

					opgaven ikke beskrevet. Borgeren er svagtseende og får hjælp til sin medicin i form af, at medarbejderen altid sikre, at medicinen er taget. Dette er ikke beskrevet.		
Indikator 2.2 Interview med borger Har borgeren modtaget de senest planlagte besøg?	x			Opfyldt	11 borgere har modtaget alle planlagte besøg. En borger oplever delvis tilfredshed med den modtagne hjælp. Borgeren påpeger, at hun som udgangspunkt modtager alle besøg, men har samtidig oplevet, at hendes besøg kl. 15 har været udeblevet. Borger pointerer, at det kun har været i forbindelse med vikarer.		Antal
						Opfyldt	11
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	96 %						
Indikator 2.3 Interview med borger Får borgeren den hjælp, der er aftalt mellem borger og medarbejdere?	x			Opfyldt	Alle borgere tilkendegiver, at de modtager den aftalte hjælp. En borger fortæller, at hun er tilfreds med hjælpen, og kommer der vikarer, så fortæller borgeren vikaren, hvad de skal. En anden borger fortæller, at hjælperne er meget hjælpsomme. For eksempelvis tager medarbejderen altid borgerens reklamer og aviser med ned i skraldespanden.		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

Indikator 2.4 Interview med medarbejdere Kender medarbejderen indholdet i instruks for tidsregistrering og aflysningsårsager?	x			Opfyldt.	Medarbejderne kender til indholdet i instruks for tidsregistrering og aflysningsårsager. Eksempelvis fortæller en medarbejder, at der er opmærksomhed på et eventuelt mønster i ekstra besøg/ aflyste besøg eller bytte ydelser, som kan foranledige en revisitation.		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point						100 %	
Indikator 2.5 Interview med medarbejdere Har medarbejderen kendskab til indholdet i borgernes døgn- og ugeplan (i egen vagt)?	x			Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har et kendskab til borgerens døgn- og ugeplan.	10 medarbejdere kan redegøre for indholdet i borgernes døgn- og ugeplan. Eksempelvis er medarbejderne helt bevidste om at døgn- og ugeplan hele tiden er aktuelle. 2 medarbejdere kender ikke til borgerens døgn- og ugeplan. Medarbejderne kender til borgernes bevilling og kan beskrive, hvad borgeren selv udfører, og hvad hun skal have hjælp til. En medarbejder fortæller, at han som udgangspunkt leverer den ydelse borgeren er visiteret til, men også i forhold til den hjælp som borgeren ønsker.		Antal
						Opfyldt	10
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	2
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point						83 %	

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 3 Kvaliteten af den praktiske støtte er tilfredsstillende	x			Der er en hygiejnisk forsvarlig standard i de besøgte borgeres boliger. Borgerne tilkendegiver, at de oplever, at hjælpen generelt tilrettelægges efter deres vaner og ønsker.			95 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 3.1 Observation Er den hygiejniske tilstand i boligen forsvarlig? <ul style="list-style-type: none"> Toilet, håndvask, bad Køkken Foretrukne opholdssteder Hjælpe midler 	x			Opfyldt	Rengøringsstandarden er tilfredsstillende hos alle besøgte borgere. 1 borger modtager ikke hjælp til rengøring.	Antal	
						Opfyldt	11
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	100 %

Indikator 3.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens ressourcer, vaner og ønsker?	x			Tilsynet vurderer, at Kærkommen i højere grad kan sikre, at alle borgere oplever tilfredshed med tilrettelæggelsen og udførelsen af den praktiske hjælp, også når der kommer vikarer i hjemmet.	<p>9 borgere er som udgangspunkt tilfredse med den praktiske hjælp.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne er stabile, de kommer hver 14. dag, og de ved hvilke opgaver de skal løse.</p> <p>2 borgere er delvis tilfredse med hjælpen.</p> <p>En borger tilkendegiver et ønske om, at køleskabet rengøres en gang om mdr., hvilket kun sker, når det er den faste hjælper, som kommer.</p> <p>En anden borger udtrykker også tilfredshed med kvaliteten af rengøringen, når det er den faste medarbejder, som kommer. Vikarerne er derimod ikke omhyggelige nok, de går med runde hjørner og skal have meget konkret besked på, hvad de skal gøre. Eksempelvis ordner de ikke håndvask og aftørring af køkkenbord på en tilfredsstillende måde.</p>	Antal	
						Opfyldt	9
						Delvis opfyldt	2
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	91 %

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 4 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			Borgerne fremstår generelt velplejede. Borgerne oplever generelt, at hjælpen tilrettelægges efter deres ønsker og vaner. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan den personlige pleje udføres hos borgerne.			96 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 4.1 Observation Fremstår borgeren velplejet?	x			Tilsynet vurderer, at borgerne generelt fremstår velplejede.	Borgerne fremstår generelt velplejede. En borger fremstår delvis velsoigneret, men har lange og sorte negle. 4 borgere er ikke visiteret til personlig pleje	Antal	
						Opfyldt	7
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	94 %
Indikator 4.2 Interview med borgeren Oplever borgeren, at hjælpen tilrettelægges efter borgerens ressour-	x			Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres ønsker og vaner.	7 borgerne giver udtryk for, at de er tilfredse med tilrettelæggelsen af den personlige pleje.	Antal	
						Opfyldt	7
						Delvis opfyldt	1

cer, vaner og ønsker?					<p>Flere giver udtryk for, at de er meget trygge ved den måde, de får hjælp på.</p> <p>Ægtefælle til borger fortæller, at medarbejderne er søde til at holde øje, snakke og samarbejde i forhold til borgeren og særlige behov.</p> <p>En borger fortæller, at hun er delvis tilfreds med hjælpen. Borgeren fortæller, at aftensmaden varmes kl 17, hvilket hun syntes er for tidligt. Borgeren bliver først sulten omkring kl 19, hvilket betyder, at borgeren spiser kold mad. Borgerens skal have hjælp til at komme i seng og får hjælpen kl. 20, hvilket borgeren ikke er tilfreds med og syntes er for tidligt.</p> <p>4 borgere modtager ikke hjælp til personlig pleje.</p>	Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	94 %
<p>Indikator 4.3</p> <p>Interview med medarbejderen</p> <p>Kan medarbejderen beskrive hvordan den personlige pleje skal udføres hos borgeren?</p>	x			Opfyldt	<p>Medarbejderne kan generelt redegøre for borgernes personlige pleje og omsorg.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til borgerne og kan beskrive væsentlige detaljer omkring plejen i relation til at skabe en god oplevelse for borgeren.</p>		Antal
						Opfyldt	8
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	4
						Procent af mulige point	100 %

					<p>En medarbejder kan redegøre for særlige observationer og indsatser hos borger med svingende appetit samt tendens til svamp i lysken.</p> <p>En anden medarbejder kan redegøre for særlige observationer og indsatser hos borger som er svagt seende.</p> <p>Eksempelvis at skære maden ud og placere den strategisk samme sted på tallerken samt dagligt at tjekke, om de hygiejniske forhold på toilettet er i orden.</p> <p>En tredje medarbejder kan fyldestgørende redegøre for pleje og omsorg til borger med halvsides lammelse, eksempelvis særlige indsatser omkring mobilisering, den sproglige barriere på grund af afasi samt borgerens sarte hud. Medarbejderen kommunikerer primært ved at aflæse borgerens non verbale kropssprog. Medarbejderne redegør for pleje- og omsorgsindsatser, som ikke er beskrevet i borgernes døgn og ugeplaner.</p> <p>4 borgere modtager ikke hjælp til personlig pleje.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 5 Kvaliteten af "medicinindtagelse" er tilfredsstillende	x			Den medicin, som skal være givet på tilsynstidspunktet, er givet hos alle borgere. Borgerne får deres medicin på de aftalte tidspunkter. Medarbejderne ved, hvad de skal kontrollere i forbindelse med medicingivning.			94 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 5.1 Observation Er der givet den medicin, der skal være givet, på tilsynstidspunktet?	x			Opfyldt.	Medicin der skal være givet på tilsynstidspunktet, er givet hos alle borgere, der er visiteret til hjælp til medicinindtagelse. 6 af de besøgte borgere er ikke visiteret til hjælp til medicinindtagelse.		Antal
						Opfyldt	6
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	6
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 5.2 Interview med borger Får borgeren den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter?	x			Tilsynet vurderer, at borgerne får den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter.	Alle borgere der modtager hjælp til medicinindtagelse tilkendegiver, at de får medicinen på de aftalte tidspunkter.		Antal 0
						Opfyldt	6
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0

					6 borgere er ikke visiteret til hjælp til medicinindtagelse.	Ikke relevant	6
						Procent af mulige point	100 %
Indikator 5.3 Interview med medarbejder	x			Opfyldt	5 medarbejdere kan redegøre for korrekt kontrol af medicinen. En medarbejder fortæller i forhold til en svagtseende borger, at borgerens selv hælder sine piller ud på en blå klud, men medarbejder tjekker, at borgeren får taget alle pillerne. 1 medarbejder opfylder ikke indikatoren. Medarbejderen fortæller, at hun husker, hvor mange piller borgeren skal have, da borgerens medicinskema ikke altid er udfyldt korrekt. Tilsynet opfordrer medarbejder til at tage kontakt til hjemmesygeplejen og har ligeledes videregivet informationen til leder. 6 af de 12 besøgte borgere er ikke visiteret til hjælp til medicinindtagelse.		Antal
Kan medarbejderen beskrive, hvad der skal kontrolleres inden der gives medicin?						Opfyldt	5
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	1
						Ikke relevant	6
						Procent af mulige point	83 %

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent													
Mål 6 – Borgeren inddrages og anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.	x			<p>Beskrivelse af borgernes ressourcer kan i langt højere grad fremgå af døgn- og ugeplanerne.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for inddragelsen af borgernes ressourcer i opgaveløsningen og den indsats, der gøres for at fastholde borgernes funktionsevne.</p>			77 %												
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat													
Indikator 6.1 Dokumentation Afspejler døgn- og ugeplanen medinddragelse af borgerens ressourcer?		x		<p>Tilsynet vurderer, at medinddragelse af borgernes psykiske, mentale og sociale ressourcer i langt højere grad bør afspejles i døgn- og ugeplanen.</p> <p>6 ud af 12 døgn- og ugeplaner har delvis mangler eller er mangelfuldt beskrevet.</p>	<p>Hos 6 borgere afspejler døgn- og ugeplanen medinddragelsen af borgernes ressourcer.</p> <p>2 døgn- og ugeplaner har delvis mangler.</p> <p>Eksempelvis mangler der i en døgn - og ugeplan en beskrivelse af, hvad borgerne magter i forbindelse med de praktiske opgaver, og hvad borgeren skal have hjælp til.</p>		<table border="1"> <tr> <td>Antal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Opfyldt</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Delvis opfyldt</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ikke opfyldt</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Ikke relevant</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Procent af mulige point</td> <td>58 %</td> </tr> </table>	Antal		Opfyldt	6	Delvis opfyldt	2	Ikke opfyldt	4	Ikke relevant	0	Procent af mulige point	58 %
Antal																			
Opfyldt	6																		
Delvis opfyldt	2																		
Ikke opfyldt	4																		
Ikke relevant	0																		
Procent af mulige point	58 %																		

					<p>En anden døgn- og ugeplan mangler beskrivelse af borgerens ressourcer i forbindelse med rengøringshjælpen.</p> <p>4 døgn- og ugeplaner opfylder ikke kravene til dokumentation.</p> <p>Eksempler på manglende beskrivelser, hvor borgernes ressourcer inddrages, kan være i forhold til mobilisering, personlig pleje, påklædning samt verbal og non-verbal kommunikation.</p>		
<p>Indikator 6.2</p> <p>Interview med borgeren</p> <p>Oplever borgeren, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer?</p>	x			Opfyldt	<p>9 borgere oplever, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer.</p> <p>En borger fortæller, at hun selv vasker op om aftenen.</p> <p>En anden borger tørre selv støv af, selv om det indimellem holder lidt hårdt. Det er begyndt at blive lidt svært for borgeren på grund af en tiltagende nedsat funktion i begge arme. Borgeren har talt med medarbejder omkring dette.</p> <p>2 borgere oplever ikke, at medarbejderne motiverer til selvhjælp.</p> <p>For eksempel fortæller en borger, at hun ikke deltager i praktiske opgaver. Borger mener godt hun kunne deltage. Borger skifter selv sit sengetøj.</p>		Antal
						Opfyldt	9
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	2
						Ikke relevant	1
						Procent af mulige point	82 %

					1 borger interviewes ikke, da hun i øjeblikket er så afkræftet og ikke kan hjælpe til i forbindelse med den udførte pleje og omsorg.		
Indikator 6.3 Interview med medarbejderen Kan medarbejderen beskrive, hvordan borgeren medinddrages i opgaveløsningen samt hvilken indsats, der gøres for at fastholde borgerens funktionsevne?	x			Opfyldt	Alle medarbejdere kan beskrive, hvordan borgeren medinddrages i opgaverne, samt hvilken indsats der gøres for at fastholde borgerens funktionsniveau. En medarbejder fortæller, at hun motiverer borgeren til selv at smøge sine bukserne op og trækker sine strømper ned, så langt han kan. En anden medarbejder fortæller, at hun altid har fokus på, at borgeren skal kunne klare så meget som muligt selv, da det skaber livskvalitet. En tredje medarbejder fortæller, hvordan hun motiverer borgeren til at træne og hjælper borgeren med daglige venepumpeøvelser.		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 7 – Borgeren oplever god kontakt til medarbejderne og respekt i hverdagen	x			Borgerne oplever en god kontakt, en høflig omgangstone og en respektfuld adfærd i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for, hvilke ønsker borgerne har i forhold til tiltaleform, vaner og levevis.			92 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
Indikator 7.1 – Interview med borger Oplever borgeren en god kontakt og respekt i hverdagen, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • God kontakt med de faste hjælpere? • At aftaler overholdes, herunder at hjælperen kommer som aftalt og der gives besked om ændringer? • Respektfuld tiltale og kommunikation • At medarbejderne udviser respekt for borgerens levevis 	x			Tilsynet vurderer, at borgerne generelt har en god kontakt med medarbejderne og mødes med respekt i hverdagen.	11 borgere fortæller om gode relationer til medarbejderne. Mange udtrykker stor glæde ved særligt den/ de faste hjælper(e). En borger har en mandlige hjælper, som er utrolig hjælpsom og meget god til at opfange, hvordan borgeren gerne vil have det. Borgeren har også oplevet en hjælper, som ikke forstod, hvad borgeren sagde. En anden borger oplever, at den faste hjælper er både sød, hjælpsom og fleksibel. Det betyder meget for borgeren at have en fast hjælper og de kommuni-		Antal
						Opfyldt	11
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	96 %						

					<p>kere godt sammen Vikarene er derimod lidt for hurtige. En borger er delvis tilfreds med kontakten til medarbejderne. Borgeren kan godt opleve, at vikarer kan komme til at snakke ned til en. Borgeren oplever, at det for hende er grænseoverskridende, at vikarer fx bruger hej og fornavn. Vikarene gøre ikke mere end det de lige skal, de er ikke så fleksible. De faste og kendte medarbejdere er derimod rigtig søde, fleksible og hjælpsomme.</p>		
Indikator 7.2 – Interview med medarbejder Kan medarbejderen forklare hvilke (eventuelle) ønsker borgeren har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis	x			Opfyldt.	Alle interviewede medarbejdere kan forklare, hvilke ønsker borgeren har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis. Medarbejder fortæller at det er meget vigtigt at lytte til borgers ønsker og behov Medarbejder kan på en fyldestgørende måde beskrive borgernes tilstand samt behov om morgenen, hvor borgeren kan være meget forvirret og have behov for at få gentaget tingene et par gange.		Antal
						Opfyldt	12
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

					<p>Den samme borger vil rigtig gerne have det pænt og rent, og medarbejder er meget opmærksom på, at hjemmet syner pænt, når hun går.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det er vigtigt at have et konstruktivt samarbejde med borgerens ægtefælle, fx i forhold til at sikre, at borgerens mavefunktion oprettholdes.</p> <p>En tredje medarbejder beskriver meget detaljeret og udførligt omkring borgerens behov for struktur og forudsigelighed i hverdagen.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

4 Tilsynets formål og indhold

For at kontrollere og udvikle kvaliteten i SUF's ydelser gennemføres der løbende uanmeldte tilsyn med SUF's leverandører af hjemmepleje vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynsopgaven varetages af BDO KR.

Københavns Kommune har ønsket fokus på tre spørgsmål:

1. Får borgerne de visiterede ydelser i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgerne har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for dels faglig dokumentation og dels det daglige arbejde?
3. Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det?

4.1 Indhold og metode

Københavns Kommune og BDO KR har i fællesskab udarbejdet en beskrivelse af Tilsynskoncept 2014, hvor rammerne for tilsynet er præciseret.

I tilsynskonceptet for uanmeldte tilsyn med private leverandører af hjemmepleje med personlig pleje og praktisk hjælp i Københavns Kommune er der udarbejdet syv mål, som tager udgangspunkt i Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, indsatskatalog og gældende retningslinjer.

Det er med baggrund i disse syv mål, at der indsamles data ud fra følgende fire forskellige datakilder:

1. Faglig dokumentation
2. Observation
3. Interview med borgeren
4. Interview med en relevant medarbejder.

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager i hjemmet.

De fire metodiske tilgange besvares i fire kategorier (1=opfyldt, ½=delvis opfyldt, 0=ikke opfyldt samt 0=ikke relevant). Dette giver god mulighed for at nuancere bedømmelserne.

BDO KR's samlede vurdering baseres på både kvalitative vurderinger (faglige skøn) og kvantitative vurderinger (point). Vurderingsskalaen, der ligger til grund herfor, gennemgås nedenfor.

4.2 Vurderingsskalaen

Pointene tildeles som nævnt på baggrund af observationerne på de enkelte indikatorer. Der gives 1 point, hvis indikatoren er opfyldt, ½ point ved delvis opfyldt og 0 point ved ikke opfyldt. Hvis en observation ikke er relevant (f.eks. hvis en borger ikke modtager den ydelse, som indikatoren omhandler eller hvis borgeren ikke kan deltage i interview), registreres det som "ikke relevant".

Målopfyldelsen for en indikator udregnes på baggrund af relevante besøg hos borgerne. Målopfyldelsesprocenten udregnes som en procentdel af mulige point. Hvis der eksempelvis er 5 relevante besøg, kan der maksimalt opnås 5 point. Målet udregnes som et gennemsnit af de indikatorer, der indgår i målet.

Jo højere score, des højere grad af målopfyldelse. Den samlede score beregnes:

- 76-100 %opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt
- 51-75 %opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt med mangler
- 0-50 %opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen alvorlige fejl og mangler

I det faglige skøn tages der højde for alvorligheden af de fejl, der er konstateret. Det kan betyde, at en eller få alvorlige fejl kan medføre, at det samlede tilsynsresultat ikke godkendes, selv om der opnås mange point i den kvantitative vurdering.

Alvorlige fejl og mangler indebærer alvorlige konsekvenser for borgeren, herunder særligt følgende:

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede ydelser
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis.

Andre alvorlige forhold kan også medføre en skærpet bedømmelse efter tilsynsførendes faglige kvalificerede vurderinger. I alle tilfælde skal afvigelser fra "point-bedømmelsen" beskrives særskilt, så det fremgår tydeligt, hvad begrundelsen er.

5 Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724
E-mail ZH9S@suf.kk.dk

5.1 Underskrifter

Dato: 18. december 2014

Margit Kure
Manager, sygeplejerske, MHM

Kirsten Thornval
Konsulent, sygeplejerske

BDO KR

Havneholmen 29
1561 København V

6 Bilag - Hørings svar for fejl og opklarende informationer

Kærkommens gør indsigelse af resultatet af tilsynet afholdt den 10. og 11. december hvor den samlede vurdering blev "Godkendt med mangler". under Mål 1. Da det er tilsynets faglige vurdering der er udslagsgivende, på trods af en scorer på 91 %, gennemgås de 5 døgn og ugeplaner tilsynet ikke fagligt mener lever op til at bliver "Godkendt"

5 døgn -og uge planer er ikke opfyldte og afspejler ikke de visiterede ydelser.

1. Vi er enige i at det er en administrativ fejl at vi ikke har fuldt op på, at visitationen har af- visiteret aftenbesøget, samt at vi ikke har rettet døgn og ugeplanen til i forhold til natbesøget. Vi vil dog pointere at borger hele tiden har modtaget de ydelser der er visiteret og fagligheden ikke på noget tidspunkt har været udsat. Aftenbesøget er ikke blevet faktureret i perioden.

Tilsynets svar:

Ovenstående høringsvar omhandler tilsynets vurdering i forhold til målepunkt 1.1 som måler på "er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn og ugeplan". Tilsynet er vidende om, at de leverede ydelser er leveret.

Tilsynet fastholder vurderingen.

2. Det er korrekt at der i døgn- og ugeplanen ikke står at borger selv varetager opgaven. Den faste medarbejder har afstemt med borger er at borger selv mestrer opgaven og beder om hjælp hvis der er dage hvor hun har brug for. Rent fagligt er helt i tråd med ordlyden i kvalitetsstandarderne om at arbejde rehabiliterende og støttende. Det skulle have været dokumenteret i døgn og ugeplanen.

Tilsynets svar:

Ovenstående høringsvar omhandler tilsynets vurdering i forhold til målepunkt 1.1 som måler på "er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn og ugeplan". Tilsynet er opmærksom på, at borgeren selv varetager opgaven.

Tilsynet fastholder vurderingen.

3. Den 21/10 er der en opdateret i døgn –og ugeplan i KOS2, skrevet af fast social og sundhedsassistent, hvor det tydeligt fremgår at vi efter borgerønske har lagt aftenbesøgene sammen og at borgeren modtager omfattende støtte til rengøring. Borgers opdaterede døgn –og ugeplan er tilgængelig for visitator med henblik på tredjeparts visitation i KOS 2 og er tilgængelig for de udekørende medarbejderne på kontoret. Vi anvender samarbejdsmappen i mange hjem men Kærkommen vil henlede opmærksomheden på at der fra kvalitetsstandarderne 2014 ikke er krav om at der foreligger dokumentation i hjemmet mere. Vi er enige i at det ville være hensigtsmæssig hvis vi havde fjernet den forældede døgn –og ugeplan.

Tilsynets svar:

Ovenstående høringsvar omhandler tilsynets vurdering i forhold til målepunkt 1.1 som måler på "er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn og ugeplan".

Tilsynet fastholder vurderingen.

4. Da borger 1.4.2014 vælger Kærkommen som leverandør i forbindelse med udbuddet i København afstemmes det med borger og datter at vi ikke aflægger tilsynsbesøgene om natten. Det er korrekt at borgers døgn –og ugeplan ikke er opdateret i forbindelse med afslutningen af natbesøgende. Besøget er ikke blevet afvisiteret med besked til visitationen og ej heller faktureret kommunen.

Tilsynets svar:

Ovenstående høringsvar omhandler tilsynets vurdering i forhold til målepunkt 1.1 som måler på "er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn og ugeplan".

Tilsynet fastholder vurderingen.

5. Vi kan ikke genkende jeres beskrivelse af vores visiterede ydelser samt dokumentationen i borgers døgn –og ugeplan. Den 10/12 2014 har borger følgende visitation: Let morgenstøtte x 7. I døgn -og ugeplan fremgår det at borger får fjernelse af skrald samt opvask x 5. Borger modtager ydelser som visiteret. Vi erkender at døgn –og ugeplan ikke er opdateret for ændringen den 24/8 2014.

Tilsynets svar:

Ovenstående høringsvar omhandler tilsynets vurdering i forhold til målepunkt 1.1 som måler på "er der sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens døgn og ugeplan". Tilsynet er opmærksom på og vidende om, at de leverede ydelser er leveret.

Tilsynet fastholder vurderingen.

Kærkommen gør indsigelser mod tilsynets faglige skøn som er udslagsgivende for den endelige vurdering.

Tilsynets anbefaling vedrørende at Kærkommen skal skabe sammenhæng mellem bevilling og borgerens behov mener vi at tilsynet har beskrevet som en af Kærkommens styrker.

På baggrund af Kærkommens redegørelse i de 5 borger eksempler mener Kærkommen ikke at der er tale om at det skriftlige arbejdsgrundlag er så mangelfuldt at det ikke lever op til de sundhedsfaglige krav der gør at Kærkommen kan få et "Godkendt" tilsynsrapport.

Kærkommen mener ikke at der er mangler eller utilfredshed med de leverede visiterede ydelser, som tilsynet også selv skriver som en af Kærkommens styrker.

Med venlig hilsen

Erik Jensen
Drifts og Udviklingschef
Sygeplejerske MPA

Camilla Andresen
Afdelingsleder

Tilsynets kommentar:

Tilsynet fastholder den samlede tilsynsvurdering, godkendt med mangler.

*Manager Margit Kure
Sygeplejerske, MHM.*

7 Bilag – Formel høring

Formel hørings svar

Kærkommen gør indsigelse på resultatet af tilsynet afholdt den 10. og 11. december hvor den samlede vurdering blev "Godkendt med mangler" under Mål 1.

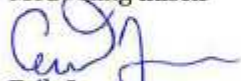
Kærkommen forholder sig til tilsynets vurdering af mangler i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. I spørgerammen 2014 – uanmeldte tilsyn med den kommunale og private hjemmepleje – henvises der udelukkende til dokumenter i **KOS2**. Dette er gældende både under mål 1 og mål 2. Da tilsynet kun lagde "samarbejdsbogen hos borger" til grund for den tilgængelige dokumentation, herunder "døgn og ugeplanen", mener Kærkommen ikke at der er fremkommet et retvisende billede af den faglige dokumentation. Der er fra 2014 ikke et krav om at der foreligger dokumentation f.eks. i form af en samarbejdsbog i borgers hjem, men at al dokumentation føres i **KOS2**, herunder løbende opdaterede døgn og ugeplaner og journalnotater.

Da det er tilsynets faglige vurdering der er udslagsgivende, på trods af en scorer på 91 %, mener Kærkommen at grundlaget for den faglige vurdering hviler på forkerte forudsætninger. Tilsynet vurderer sammenhængen mellem den visiterede hjælp og borgerens behov ud fra en samarbejdsbog i borgers hjem og ikke ud fra dokumenter i kommunes omsorgssystem **KOS2**, som beskrevet i spørgerammen 2014

Kærkommen mener at indsigelsen af tilsynets faglige skøn vil være udslagsgivende for tilsynets endelige vurdering.

Tilsynets beskriver Kærkommen evne til at skabe sammenhæng mellem bevilling og borgerens behov (s. 4), som en af Kærkommens styrker

Med venlig hilsen



Erik Jensen
Drifts og Udviklingschef
Sygeplejerske MPA



Helle Olsson
Kvalitetssygeplejerske

Camilla Andresen
Afdelingsleder

Det er korrekt, at Kærkommen har en styrke i forhold til at skabe sammenhæng mellem borgerens bevilling og behov. Tilsynsresultatet "godkendt med mangler" baserer sig på Kærkommens svaghed i forhold til den manglende sammenhæng mellem borgernes tilstand og behov for pleje og omsorg, samt praktisk bistand og det dokumenterede i borgerens døgn og ugeplan.

Tilsynets vurdering er baseret på oplysninger fra borgerens døgn- og ugeplan samt oplysninger i borgerens samarbejdsbog i hjemmet.

Det er ikke et krav, at der ligger en samarbejdsbog i borgerens hjem. Men når den ligger i borgerens hjem, forholder tilsynet sig til den sammenhæng der er mellem denne, borgerens visitation og den udleverede døgn- og ugeplan udskrevet fra KOS.

Døgn- og ugeplan er et samarbejdsredskab, som benyttes af alle medarbejdere. Døgn- og ugeplan skal på denne baggrund være dækkende og fyldestgørende og beskrive de forhold, der ligger til grund for den individuelle pleje og omsorg til den enkelte borger. Det betyder, at vigtige oplysninger omkring den enkelte borger skal være indeholdt og ikke kun være beskrevet i et journalnotat, som ikke læses af alle medarbejdere der kommer i hjemmet.

Tilsynet fastholder på denne baggrund deres vurdering.

Med venlig hilsen

*Margit Kure
Manager, sygeplejerske, MHM*